EMPATHY MAP

Rekonkati,Thupten T.K.

Zeliox

Introduction

In this document you can read about how we created an empathy map. Why we created an empathy map and what we got out of it. Read this document for more info.

Table of Contents

Goal

Our goal is to gather all research insights and to create an empathy map. This will help us understand our target audience even better since we can see all insights at once.
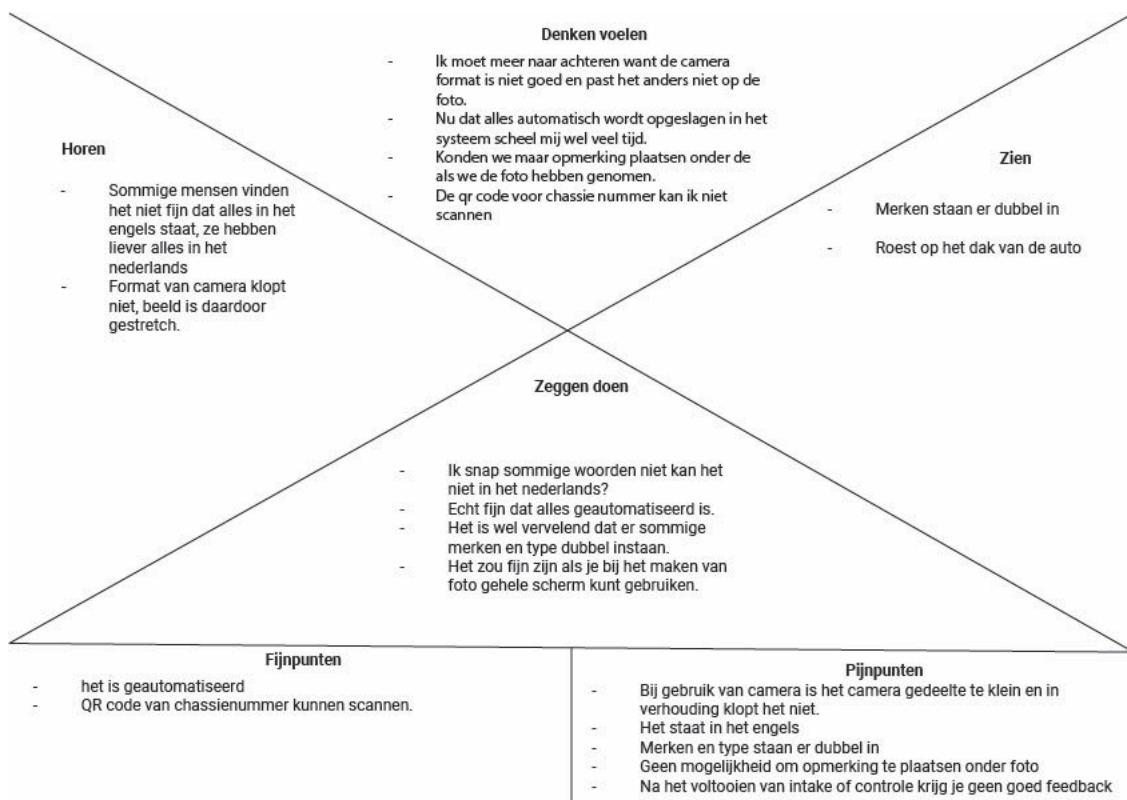
Reason

We have done several research and here we have been able to extract some insights. We want to collect all insights so that we can see what the problem really is and how we can eventually solve it.

Process

First of all, we started making an empathy map and started with what do our target audience think, and for each part we looked at the research we did before to get some answers. We did this also with what does the target audience think, says and hear. At the end we noted the Pain points and the Fine points.

Result

We found out that there are many little things that eventually makes the user experience bad. To ensure that the user experience is better, we need to remove the pain points.

Denken voelen
- Ik moet meer naar achteren want de camera format is niet goed en past het anders niet op de foto.
- Nu dat alles automatisch wordt opgeslagen in het systeem scheel mij wel veel tijd.
- Konden we maar opmerking plaatsen onder de als we de foto hebben genomen.
- De qr code voor chassie nummer kan ik niet scannen

Horen
- Sommige mensen vinden het niet fijn dat alles in het engels staat, ze hebben liever alles in het nederlands
- Format van camera klopt niet, beeld is daardoor gestretch.

Zien
- Merken staan er dubbel in
- Roest op het dak van de auto

Zeggen doen
- Ik snap sommige woorden niet kan het niet in het nederlands?
- Echt fijn dat alles geautomatiseerd is.
- Het is wel vervelend dat er sommige merken en type dubbel instaan.
- Het zou fijn zijn als je bij het maken van foto gehele scherm kunt gebruiken.

Fijnpunten
- het is geautomatiseerd
- QR code van chassienummer kunnen scannen.

Pijnpunten
- Bij gebruik van camera is het camera gedeelte te klein en in verhouding klopt het niet.
- Het staat in het engels
- Merken en type staan er dubbel in
- Geen mogelijkheid om opmerking te plaatsen onder foto
- Na het voltooien van intake of controle krijg je geen goed feedback

Summary

Due to the empathy map, we found out that the user experience is not good. This is mainly due to any minor glitches or annoyances in the app. By removing these pain points, we can improve the user experience. In the define phase we will look at how we want to achieve this.